

**RE-UZ BELGIUM SRL, Société à responsabilité limitée au capital de 20.000 Euros dont le siège social est situé 9a rue de Wallonie 4460 GRACE-HOLLOGNE, immatriculée à la BCE sous le numéro 0552 729 358**

**Ci-après « RE-UZ »**

---

## **Conditions Générales de Vente et de Location**

Version du 25 mars 2026

### **ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION**

**Les présentes conditions générales de vente et de location (« CGV ») s'appliquent à toute commande de Produits, passée via le Site ou par l'acceptation d'un devis par un Client consommateur, non-professionnel et/ou professionnel au sens des dispositions du Code de droit économique (ci-après « le Client »).**

**Un Client consommateur s'entend de toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. Un Client non professionnel s'entend de toute personne morale qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.**

**Un Client professionnel s'entend de toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.**

**Les dispositions applicables exclusivement aux Clients professionnels sont expressément stipulées comme telles dans les présentes conditions. De même, les dispositions applicables aux seuls Clients, consommateurs et/ou non professionnels sont expressément stipulées comme telles dans les présentes conditions. Toutes les autres dispositions sont applicables à tout type de Clients.**

**Le Client s'engage à prendre connaissance des présentes CGV et reconnaît que le fait de passer commande sur le site ou en acceptant un devis implique son entière adhésion aux présentes CGV, à l'exclusion de toutes Conditions Générales d'Achat.**

**Les présentes CGV prévalent sur toutes les conditions non expressément acceptées par les Parties conjointement.**

**Les sites internet « [www.ecocup.com](http://www.ecocup.com) », « [www.ecocup.be](http://www.ecocup.be) », y compris toute déclinaison de ces noms de domaine (le ou les « Site(s) »), ainsi que leur contenu sont la propriété de RE-UZ.**

**Les présentes conditions générales de vente et de location (les « Conditions Générales ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles RE-UZ fournit aux clients qui lui en font la demande, par tous moyens, (le ou les « Client(s) ») les produits (le ou les « Produits ») et services (le ou les « Services ») dont elle fait commerce.**

Elles s'appliquent à toute consultation et/ou utilisation du Site par le Client ainsi qu'à toute commande de Produits et prévalent sur les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat.

En conséquence, toute consultation du Site, utilisation du Site et toute commande de Produits implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes Conditions Générales. Toutefois, et conformément à la réglementation en vigueur, RE-UZ se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de conditions particulières.

Le fait pour RE-UZ de ne pas se prévaloir, à un moment donné, de l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales ne peut être interprété comme valant renonciation, même tacite, à s'en prévaloir ultérieurement.

RE-UZ se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales. En cas de modification, le Client est soumis aux Conditions Générales en vigueur au jour de la passation de la commande.

## **ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES SERVICES ET PRODUITS**

### **2.1 Les Services**

Les Services fournis par RE-UZ sont détaillés et définis dans le devis communiqué au Client et/ou dans des conditions particulières ultérieures convenues entre RE-UZ et le Client.

### **2.2. Les Produits**

Les Produits proposés par RE-UZ sont conformes à la législation belge en vigueur. Les Produits destinés à être en contact avec des denrées alimentaires sont réalisés à partir d'une matière constituée exclusivement de substances autorisées par la réglementation en vigueur relative aux matériaux au contact des aliments.

Avant toute commande ou utilisation, il appartient au Client de se référer aux informations relatives aux Produits, pouvant figurer sur le Site, pour en connaître les caractéristiques essentielles eu égard à l'utilisation projetée dudit Produit.

Les descriptifs, informations, photographies et illustrations relatifs aux Produits et figurant sur le Site et/ou transmis par RE-UZ par tous moyens, ne sont pas exhaustifs et ne sont fournis qu'à titre informatif.

RE-UZ se réserve la faculté de modifier à tout moment la liste et les caractéristiques des Produits présentés sur son Site et sur tout autre document.

L'offre de Produits s'entend dans la limite des stocks disponibles.

### **2.3. Les Produits personnalisés**

RE-UZ propose une personnalisation de certains de ses Produits en permettant au Client d'y ajouter un visuel de son choix consistant notamment en une couleur, un motif, un dessin, un texte, une photo ou tout autre visuel au choix du Client (le ou les « Visuel(s) »).

Le Client pourra soit ajouter directement le Visuel de son choix via l'outil de personnalisation dédié et disponible sur le Site soit transmettre ses éléments graphiques nécessaires à la réalisation de son Visuel lors du passage de sa commande afin qu'un des membres de l'équipe de RE-UZ puisse lui faire une proposition, un forfait supplémentaire sera demandé au Client dans ce dernier cas.

La préparation des Visuels sera facturée sur la base du tarif en vigueur au jour de la commande.

Le Client reste seul responsable du Visuel qu'il propose, exploite, ajoute ou utilise sur les Produits de quelque manière que ce soit. A ce titre le Client reconnaît que RE-UZ ne peut en aucun cas garantir la licéité, la qualité et la conformité du Visuel.

Certains coloris et/ou Visuels d'impression ne sont pas recommandés par RE-UZ. Dans l'hypothèse où la volonté du Client serait d'obtenir ces coloris et/ou Visuels, sans tenir compte des recommandations de RE-UZ, RE-UZ se décharge de toute responsabilité quelconque dans le cas où le rendu final du Produit ne correspondrait pas aux attentes du Client.

Le Client est informé que les couleurs peuvent varier entre les couleurs apparaissant à l'écran et les couleurs apparaissant lors de l'impression des éléments personnalisés sur les Produits, du fait de la configuration des terminaux (ordinateur, tablette, smartphone, etc...) utilisés.

Toute réclamation relative au Visuel doit impérativement être adressée à RE-UZ conformément à l'Article 10.2 « Réclamations et Retour » des présentes Conditions Générales et sous réserve de joindre toute photo ou justificatif démontrant la réalité de la réclamation.

Le Client autorise RE-UZ à utiliser les Visuels du Produit fini notamment aux fins de promouvoir les Produits personnalisés auprès du public, et ce sur quelque support de communication que ce soit aux choix de RE-UZ.

## **ARTICLE 3 – COMMANDE ET ANNULATION DE COMMANDE**

### **3.1. Commande et devis**

Les commandes ne deviennent définitives qu'à la condition d'avoir été confirmées explicitement par écrit par RE-UZ.

RE-UZ se réserve le droit, à sa seule discrétion, de refuser toute commande jugée inappropriée.

Les offres et devis de RE-UZ ne sont valables que pendant un délai maximum d'un (1) mois à dater de leur envoi.

Les commandes ou devis confirmés et acceptés par RE-UZ et le Client, et à défaut d'un autre accord ultérieur, constituent les conditions particulières venant modifier ou compléter les présentes Conditions Générales.

Dans l'hypothèse où le Client commande plusieurs Produits, seule la partie du contrat de vente portant sur les Produits non disponibles est résolue en cas d'indisponibilité.

### **3.2. Annulation de la commande**

Toute modification ou annulation de commande demandée par le Client ne pourra être prise en considération que si elle est parvenue à RE-UZ par écrit - par voie postale (« RE-UZ BELGIUM SRL, 9a rue de Wallonie 4460 GRACE-HOLLOGNE ») ou par e-mail (« [salesbe@reuz.com](mailto:salesbe@reuz.com) ») - avant l'expédition des Produits et ne sera effective qu'après avoir obtenu l'accord écrit de RE-UZ.

Si RE-UZ accepte la modification ou l'annulation de la commande, les éventuels acomptes versés resteront définitivement acquis à RE-UZ et, en outre, RE-UZ se réserve la faculté de facturer au Client tous les Produits terminés et/ou en cours de fabrication à la date indiquée dans l'accord écrit établi par RE-UZ.

Pour toute demande de retour de Produit livré et réceptionné, le Client est invité à consulter l'article 10 « Droit de rétractation et Retour » des présentes Conditions Générales.

### **ARTICLE 4 – PRIX ET RETARD OU DEFAUT DE PAIEMENT**

Les prix sont nets et HT et sont fixés par le tarif en vigueur au jour de la passation de la commande.

Les modes de paiement acceptés sont les suivants : carte bancaire, virement, chèque, Paypal.

Les conditions et délais de paiement seront communiqués au Client lors de la confirmation et de la signature du bon de commande ou du devis.

Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

Le retard de paiement d'une facture venue à échéance entraînera de plein droit, sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités de retard égales au taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points, conformément aux dispositions de la loi du 2 août 2022 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

En outre, le retard de paiement entraînera la facturation d'une indemnité forfaitaire de 40 euros au titre des frais de recouvrement et en sus des pénalités de retard décrites ci-dessus.

En cas de non-respect des conditions de paiement, RE-UZ pourra considérer la commande et/ou le contrat résolu. RE-UZ pourra demander la restitution des Produits vendus, sans préjudice de tous autres dommages et intérêts. La résolution pourra frapper, au choix de RE-UZ, non seulement la commande en cause, mais aussi les commandes impayées antérieures et/ou postérieures, qu'elles soient livrées/exécutées ou en cours de livraison/exécution, et que leur paiement soit échoué ou non.

Lorsque le paiement est échelonné, le non-paiement d'une seule échéance entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité de la dette, sans mise en demeure préalable.

Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne.

En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans l'accord écrit et préalable de RE-UZ.

Pour les clients professionnels propriétaires de leurs gobelets, à défaut de règlement intégral de la facture à son échéance, RE-UZ se réserve le droit de facturer au Client des frais de stockage à hauteur de 20 € HT par mois et par palette, à compter du jour suivant la date d'échéance de la facture.

Tout mois commencé est dû dans son intégralité. Ces frais seront facturés en sus, sans préjudice du droit pour RE-UZ de réclamer l'exécution forcée de l'obligation de paiement et/ou la résolution du contrat aux torts du Client.

#### **ARTICLE 5 – RESERVE DE PROPRIETE**

**RE-UZ se réserve, jusqu'au complet paiement du prix par le Client, un droit de propriété sur les Produits, lui permettant de reprendre possession desdits Produits en cas de défaut de paiement.**

#### **ARTICLE 6 – DELAIS ET LIVRAISON**

Les Produits sont livrés à l'adresse indiquée par le Client lors de la passation de sa commande.

Toute demande de modification de l'adresse de livraison postérieurement à l'expédition de la commande est exclue.

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif pour chaque commande et constituent pour RE-UZ une obligation de moyen. Les retards de livraison n'emportent ni annulation ni modification du contrat. Ils ne sauraient donner lieu à des dommages et intérêts ou pénalités.

Les livraisons ne sont opérées qu'en fonction des disponibilités et dans l'ordre d'arrivée des commandes. Le Client autorise RE-UZ à procéder à des livraisons de façon globale ou partielle.

La réception des Produits est réalisée par leur remise au Client, ou son mandataire, par le transporteur à l'adresse indiquée par le Client. Dès la réception des Produits par le Client, ce dernier s'engage et sans délai :

- (i) à vérifier que le nombre de colis reçus correspond bien à celui repris sur le bon de livraison et ;
- (ii) à procéder avec diligence aux examens raisonnablement nécessaires pour vérifier l'état général de ces colis.

Toutes pertes partielles, avaries ou dégradations qui affecteraient le contenu des colis, et qui seraient constatées lors de ces vérifications, feront l'objet de réserves expresses par le Client dans le bordereau de transport et seront également notifiées par le Client de manière claire et détaillée au transporteur par lettre recommandée dans un délai de trois (3) jours à compter de la réception des Produits, avec copie adressée à RE-UZ à l'adresse e-mail suivante « [salesbe@reuz.com](mailto:salesbe@reuz.com) ».

Passé ce délai, le Client ne sera plus admis à se prévaloir d'aucune perte partielle, avarie ou dégradation des Produits livrés.

## **ARTICLE 7 – LOCATION DES PRODUITS**

RE-UZ propose un système de location des Produits encadré notamment par les dispositions de l'article 7 énumérées ci-dessous.

### **7.1. *Mise à disposition des Produits***

La location prend effet au jour de la remise des Produits au Client.

Lors de la remise des Produits au Client, la charge des risques est transférée au Client qui en assume la garde matérielle et juridique.

Pendant toute la durée de la mise à disposition des Produits, le Client est seul responsable de l'utilisation des Produits et s'engage à les conserver et à prendre les précautions d'usage qui s'imposent afin d'éviter tout dommage auquel ceux-ci pourraient se trouver exposés. Le Client s'engage à utiliser les Produits de manière conforme à leur destination.

Le Client sera seul responsable de tous les risques de détérioration, de perte, de vol, des destruction partielle ou totale des Produits, aussi longtemps qu'ils resteront sous sa garde, quelle que soit la cause du dommage.

La location et la garde matérielle et juridique prennent fin au jour de la restitution des Produits par le Client. Les éventuels retards dans la date de restitution convenue, pour quelque raison que ce soit, n'exonèrent pas le Client de sa responsabilité décrite dans le présent article.

Le Client, ou un tiers désigné par lui, doit impérativement être présent lors de la remise des Produits et lors de la restitution des Produits.

### **7.2. *Propriété des Produits***

Les Produits restent la propriété exclusive de RE-UZ pendant toute la durée de leur mise à disposition au Client.

RE-UZ étant seul propriétaire, aucune inscription, sigle ou autre signe portés sur les Produits ne peuvent être enlevés ou modifiés par le Client sans autorisation de RE-UZ.

Le Client s'oblige à faire respecter en toute occasion et par tous moyens le droit de propriété de RE-UZ sur ces Produits.

Sauf autorisation écrite et préalable de RE-UZ, le Client s'interdit, pendant toute la durée de la mise à disposition et jusqu'à la restitution des Produits, d'échanger tout ou partie de ces Produits, de les sous-louer et s'interdit également de les grever d'un gage, privilège ou de tout autre sûreté ou droit de garantie quelconque. Le Client s'engage en outre à indiquer à tout tiers que les Produits mis à disposition sont la propriété exclusive de RE-UZ.

Le Client ne peut céder à un tiers le bénéfice de tout ou Partie des droits et obligations mis à sa charge.

### **7.3. *Restitution des Produits***

Le Client s'engage à restituer les Produits uniquement dans les emballages fournis par RE-UZ et dans l'état dans lequel le Client les a reçus. Le cas échéant, RE-UZ se réserve le droit de refuser le ramassage des Produits et le retour de ces derniers se fera aux frais du Client.

Le Client s'engage en outre à rendre les collecteurs mis en dépôt.

Les Produits restitués par le Client seront uniquement ceux fournis par RE-UZ et loués pour l'événement et/ou le lieu prédéfini dans le bon de commande, devis ou conditions particulières. En aucun cas, le Client ne pourra restituer ses propres produits, les produits d'un concurrent, d'un autre organisme, d'un autre événement ou tout autre produit qui seront, en tout état de cause, exclus du nombre des Produits retournés.

En cas de non-présentation des Produits au moment du ramassage convenu ou en cas de refus de ramassage par le transporteur en raison d'un emballage défectueux, et justifiant un nouveau déplacement d'un transporteur, les frais générés par le nouveau ramassage seront à la charge du Client, auxquels viendront s'ajouter les frais d'immobilisation du camion au moment fixé pour le ramassage entravé.

En tout état de cause, tout Produit non restitué, détérioré ou restitué impropre à son usage, donnera lieu à des frais administratifs et, le cas échéant, à des frais supplémentaires de lavage à la charge du Client.

#### **7.4. Décompte des Produits et Facturation**

Pour les événements ne nécessitant pas l'intervention du personnel terrain de RE-UZ pour le décompte, conformément au devis ou conditions particulières, le Client fournira à RE-UZ son décompte des Produits restitués. RE-UZ procédera ensuite à son propre décompte, en comparant avec le décompte du Client, et effectuera un examen qualitatif des Produits dans ses locaux afin de déterminer le nombre de Produits non restitués (les « manquants »).

Le décompte de RE-UZ sera communiqué au Client et RE-UZ établira sur la base de ce décompte, la facture définitive comprenant les Produits manquants.

A défaut de contestation par le Client du décompte effectué par RE-UZ, dans un délai raisonnable ne pouvant excéder quarante-huit (48) heures, seul le décompte de RE-UZ fera foi et la facturation correspondante sera réputée acceptée par le Client.

En cas de contestations dans les délais, il appartiendra au Client de fournir à RE-UZ tout justificatif et notamment de justifier les éventuels écarts.

Pour les événements nécessitant l'intervention du personnel terrain de RE-UZ pour le décompte, tel que convenu dans le devis ou les conditions particulières communiquées au Client, le Client et RE-UZ effectueront ensemble le décompte des Produits sur le lieu de l'événement et à la date convenue afin de déterminer d'un commun accord le nombre de Produits manquants.

RE-UZ établira ensuite la facture définitive sur la base de ce décompte commun.

Au cas où le Client restitue les Produits sans attendre RE-UZ pour effectuer le décompte, pour quelque raison que ce soit, RE-UZ effectuera alors son propre décompte dans ses locaux. Dans ce cas seul le décompte de RE-UZ fera foi et la facturation correspondante sera réputée acceptée par le Client.

Le prix de la mise à disposition des Produits ainsi que les modalités de paiement seront précisés dans le bon de commande ou devis accepté par le Client et/ou dans des conditions particulières convenues entre RE-UZ et le Client.

## **ARTICLE 8 – RESPONSABILITE ET GARANTIES LEGALES**

A défaut de précision expresse contraire dans le contrat, les obligations assumées par RE-UZ sont toujours des obligations de moyens.

RE-UZ ne pourra pas être tenue responsable pour les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle, par un stockage inadapté et/ou non-conforme aux indications de RE-UZ, par un usage non conforme aux indications de RE-UZ, par un accident extérieur, ou encore par une modification du Produit non prévue ou dont RE-UZ n'aurait pas été avisée et que cette dernière n'aurait pas préalablement acceptée.

Le Client est seul responsable de l'utilisation des Produits commandés et la responsabilité de RE-UZ ne pourra en aucun cas être recherchée à ce titre.

Dans le cadre de ses relations avec les Clients professionnels, RE-UZ ne pourra être tenue responsable des dommages indirects et/ou immatériels, y compris notamment, mais sans que cette énumération ne soit limitative, tout préjudice financier ou commercial, perte de clientèle, pertes d'exploitation, manque à gagner, perte de chance, atteinte à l'image de marque.

En outre, et toujours concernant ses Clients professionnels, la responsabilité éventuelle de RE-UZ, quelle qu'en soit la cause et quels que soient la nature et le montant du préjudice subi, sera limitée à un montant équivalent au prix stipulé dans la commande concernée, sans pouvoir excéder 20.000,00 €.

Le Client, répondant à la notion de consommateur du Code de la consommation, bénéficie en outre de la garantie des vices cachés (article 1641 et suivants de l'ancien Code civil) et de la garantie légale de conformité (articles 1649 bis à 1649 nonies de l'ancien Code civil) .

Le Client qui met en œuvre la garantie légale de conformité pour tout défaut de conformité qui existerait lors de la délivrance du Produit, et dans un délai de deux ans suivant sa délivrance, aura alors le choix entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues aux articles 1649 et suivants de l'ancien Code civil. Le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du Produit.

Lorsque le Client met en œuvre la garantie des vices cachés, il pourra choisir entre la réduction du prix ou la résolution du contrat.

Pour toute demande de garantie susvisée, le colis devra être impérativement accompagné d'une copie de la facture et d'une lettre explicative précisant le problème.

## **ARTICLE 9 – PROPRIETE INTELLECTUELLE ET CONFIDENTIALITE**

### ***9.1. Propriété intellectuelle des Visuels***

RE-UZ décline toute responsabilité quant à la propriété intellectuelle/industrielle des Visuels qu'elle reproduit pour le compte du Client. Avec ou sans indication, il appartient au Client d'effectuer les

recherches d'antériorité utiles et de s'assurer que les Visuels n'ont pas de similitude avec ceux déjà existants.

De manière générale, le Client garantit qu'il a tous les droits pour utiliser l'ensemble des éléments transmis à RE-UZ. Le Client est responsable du contenu des Visuels transmis à RE-UZ qui ne pourra pas être tenue responsable, notamment, en cas de contrefaçon.

En conséquence, tous dommages directs et/ou indirects que subirait RE-UZ du fait du non-respect par le Client des droits de propriété intellectuelle/industrielle appartenant à un tiers, devront être intégralement supportés et réparés par le Client.

RE-UZ se réserve en outre le droit de refuser, à sa discrétion, toute commande de Produits personnalisés contenant des Visuels jugés inappropriés, contraire à l'éthique ou illégaux.

## **9.2. Propriété intellectuelle du Site et du contenu du Site**

Le Site et son contenu sont la propriété exclusive de RE-UZ ou de tiers desquels RE-UZ possède la licence d'exploitation.

Les marques et autres signes distinctifs apparaissant sur le Site, sur les Produits ou tout document fourni par RE-UZ sont la propriété exclusive de RE-UZ ou des sociétés de son groupe. Le Client s'engage à ne pas utiliser, reproduire ou diffuser le contenu du Site et/ou les marques susvisées et autres signes distinctifs, de quelque manière que ce soit, sauf autorisation écrite et préalable de RE-UZ et, le cas échéant, en prenant l'initiative de mentionner qu'ils constituent la propriété exclusive de RE-UZ ou de ses sociétés apparentées.

## **9.3. Propriété intellectuelle et confidentialité des documents transmis**

RE-UZ conserve la propriété des études, projets, plans, prototypes, modèles et tous documents qui seraient remis au Client. La vente de Produits n'entraîne aucun transfert de propriété intellectuelle/industrielle, de savoir-faire, ni de technologie de quelque nature au bénéfice du Client.

Toute proposition financière, étude d'application technique, plan, modèle et/ou tout autre document remis par RE-UZ au Client est strictement confidentiel. Il est interdit de les copier, breveter, les protéger par tout autre droit de propriété intellectuelle/industrielle ou de les divulguer à un tiers, directement ou indirectement. RE-UZ peut par ailleurs en exiger la restitution et/ou la destruction à tout moment.

## **ARTICLE 10 – DROIT DE RETRACTATION ET RETOUR**

### **10.1. Droit de rétractation**

**En dehors des Produits personnalisés**, le Client répondant à la définition de consommateur bénéficie d'un droit de rétractation conformément aux dispositions du Livre VI du Code de droit économique.

Le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter soit (i) de la conclusion du contrat pour les Services soit (ii) de la réception du Produit par le Client, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur. Ce délai court à compter de la réception du dernier Produit en cas de commande de plusieurs Produits livrés séparément.

S'il souhaite exercer son droit de rétractation, le Client est tenu de notifier sa décision à RE-UZ au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par courrier (« RE-UZ BELGIUM SRL, 9a rue de Wallonie 4460 GRACE-HOLLOGNE ») ou par e-mail (« [salesbe@reuz.com](mailto:salesbe@reuz.com) »).

Le Client peut utiliser le formulaire de rétractation situé en annexe des présentes Conditions Générales.

Le retour de Produits en exécution par le Client de son droit de rétractation ne sera accepté par RE-UZ que si les Produits sont retournés dans leur ensemble, dans leur emballage d'origine et en parfait état. Les Produits qui auront été détériorés ou dont l'emballage aurait été abîmé ne pourront faire l'objet d'une rétractation.

Le Client devra supporter les coûts directs de renvoi des Produits.

**Pour les Produits personnalisés, le Client est informé qu'il ne dispose dans ce cas d'aucun droit de rétractation, conformément aux dispositions des articles VI 47 et suivants du Code de droit économique.**

Il peut toutefois se référer au point 10.2. « Réclamations et retour » ci-dessous s'il souhaite retourner un Produit.

### **10.2. Réclamations et retour**

En dehors des dispositions relatives au transporteur (article 6 « Délais et Livraison ») et des dispositions relatives au droit de rétractation, RE-UZ offre la possibilité au Client de retourner un Produit dans les trente (30) jours suivant sa réception et dans les conditions énumérées ci-dessous.

Pour toute réclamation relative aux Produits le Client est invité à contacter RE-UZ à l'adresse e-mail suivante « [salesbe@reuz.com](mailto:salesbe@reuz.com) » dans les trente (30) jours suivant la réception des Produits par le Client.

Il appartiendra au Client de fournir toutes les justifications quant à la réalité de la réclamation adressée à RE-UZ et de laisser à RE-UZ toute facilité pour procéder à leur contrôle et pour y remédier.

Tout retour doit faire l'objet d'un accord formel entre RE-UZ et le Client. Tout Produit retourné sans cet accord préalable sera tenu à la disposition du Client et ne donnera pas lieu à un remplacement ou à un remboursement.

Lorsque RE-UZ accepte des retours de Produits, ceux-ci ne seront pris en compte que s'ils sont en bon état, sans avoir été utilisés et après vérification et acceptation par RE-UZ du motif justifiant le retour. Les frais et les risques sont toujours à la charge du Client.

Après vérification qualitative et quantitative des Produits retournés, toute reprise acceptée entraînera, au choix de RE-UZ, un remplacement gratuit des Produits ou la constitution d'un remboursement et d'un avoir partiel ou complet au profit du Client.

Passé ce délai de trente (30) jours susvisés, le Client sera de plein droit considéré avoir accepté les Produits livrés en l'état et RE-UZ se réservera le droit de refuser toute réclamation, en dehors des garanties légales dont bénéficie le Client consommateur conformément à l'article 8 « Responsabilité et Garanties légales » des présentes Conditions Générales.

### **ARTICLE 11 – FORCE MAJEURE**

Le Client ne peut exiger que RE-UZ exécute la prestation commandée en cas de force majeure et RE-UZ ne peut être tenu responsable si l'inexécution, l'exécution tardive ou l'exécution partielle sont dues à un cas de force majeure.

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, les événements indépendants de la volonté des Parties, qu'elles ne pouvaient raisonnablement être tenues de prévoir, et qu'elles ne pouvaient raisonnablement éviter ou surmonter, dans la mesure où leur survenance rend impossible l'exécution des obligations.

Sont notamment assimilés à des cas de force majeure ou fortuits, déchargeant RE-UZ de ses obligations : les grèves de la totalité ou d'une partie du personnel de RE-UZ ou de ses transporteurs habituels, l'incendie, l'inondation, la guerre, les arrêts de production dus à des pannes fortuites, l'impossibilité d'être approvisionné en matière première, les épidémies, les cyberattaques, les barrages routiers, grève ou rupture d'approvisionnement en eau ou en électricité, ou rupture d'approvisionnement pour une cause non imputable à RE-UZ, ainsi que tout autre cause de rupture d'approvisionnement imputable aux fournisseurs de RE-UZ.

Dans de telles circonstances RE-UZ avertira le Client par écrit, et notamment par e-mail via les coordonnées transmises par le Client lors de sa commande, de la survenance de ce cas de force majeure. La commande et/ou le contrat liant RE-UZ et le Client étant alors suspendu de plein droit sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement.

Si l'événement, empêchant la livraison de Produit ou la prestation de Service, venait à durer plus de trente (30) jours à compter de la date de survenance de celui-ci, le contrat et/ou la commande pourront être résilié par la Partie la plus diligente, sans qu'aucune des Parties puisse prétendre à l'octroi de dommages et intérêts. Cette résiliation prendra effet à la date de première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception dénonçant ledit contrat ou ladite commande.

## **ARTICLE 12 – LOI APPLICATION ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Les présentes Conditions Générales, ainsi que toutes éventuelles conditions particulières entre les Parties, sont soumises au droit français.

Pour le cas où un litige naîtrait de la présente relation contractuelle, les Parties s'engagent, avant toute action judiciaire, à rechercher une solution amiable. A ce titre, le Client est invité à contacter RE-UZ à l'adresse e-mail suivante « [salesbe@reuz.com](mailto:salesbe@reuz.com) » ou à l'adresse postale suivante : 9a rue de Wallonie 4460 GRACE-HOLLOGNE (Belgique) dans les trente (30) jours suivant la réception des Produits par le Client, afin de lui exposer les motifs de la contestation. RE-UZ s'engage à y répondre dans les meilleurs délais afin de trouver une solution amiable au litige avec le Client.

### **Médiation – Client consommateur**

Conformément à la législation en vigueur, le Client consommateur est informé qu'il a la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement d'un litige.

A cet égard, les coordonnées du médiateur territorialement compétent sont les suivantes :

Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice  
49 rue de Ponthieu, 75008 PARIS (France)

[cm2c@cm2c.net](mailto:cm2c@cm2c.net)

[01 89 47 00 14](tel:0189470014)

Conformément à l'article L612-2 du Code de la consommation, le litige ne pourra pas être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

1. Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
2. La demande est manifestement infondée ou abusive ;
3. Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
4. Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
5. Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Au niveau européen, les Clients sont invités à se rendre sur la plateforme de règlement en ligne des litiges suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### **Médiation – Client professionnel**

Préalablement à tout recours au juge étatique, les Parties s'obligent à négocier dans un esprit de loyauté et de bonne foi un accord amiable en cas de survenance de tout conflit relatif au contrat, y compris portant sur sa validité.

La Partie souhaitant mettre en œuvre le processus de négociation devra en informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit, dans les conditions mentionnées ci-dessus.

Si au terme d'un délai de deux (2) mois, les parties ne parvenaient pas à s'entendre, le différend sera soumis à la juridiction compétente désignée ci-après.

Le cours de la prescription sera suspendu à compter de la mise en œuvre de la clause soit la date de réception de l'acte d'information envoyé par lettre recommandée avec accusé de réception.

La suspension du cours de la prescription prendra fin à la date de la signature du procès-verbal de conciliation ou de non-conciliation.

En cas de refus de l'une des Parties de signer ledit procès-verbal, l'autre Partie peut prendre acte de ce refus en l'informant qu'à défaut de réaction de sa part dans un délai de trente (30) jours, la saisine du juge compétent sera possible.

Durant tout le processus de négociation et jusqu'à son issue, les Parties s'interdisent d'exercer toute action en justice l'une contre l'autre et pour le conflit objet de la négociation. Par exception, les parties sont autorisées à saisir la juridiction des référés ou à solliciter le prononcé d'une ordonnance sur requête. Une éventuelle action devant la juridiction des référés ou la mise en œuvre d'une procédure sur requête n'entraîne de leur part aucune renonciation à la clause d'arrangement amiable, sauf volonté contraire expresse.

A défaut d'accord amiable entre les Parties à l'issue d'une de ces procédures, le litige sera soumis à la compétence exclusive des Tribunaux de Douai.

### **ARTICLE 13 – AUTONOMIE DES DISPOSITIONS**

L'éventuelle illégalité ou nullité d'un article, d'un paragraphe ou d'une disposition (ou d'une partie d'un article, d'un paragraphe ou d'une disposition) ne saurait affecter de quelque manière que ce

soit la légalité et la validité des autres articles, paragraphes ou dispositions des présentes Conditions Générales, ni non plus le reste de cet article, paragraphe ou disposition.

En telle hypothèse, les Parties remplaceront l'article, le paragraphe ou la disposition illégal ou nul, ou la partie de celui-ci, par un article, paragraphe ou disposition légal et valide ayant, dans toute la mesure du possible, des effets légaux et/ou économiques similaires à ceux initialement visés par les Parties lors de la conclusion du contrat.

#### **ARTICLE 14 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

RE-UZ s'engage à être en conformité avec l'ensemble des lois et réglementations applicables en matière de protection des données personnelles et notamment avec le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (le « RGDP »).

RE-UZ invite le Client à se reporter à l'onglet « Protection de la vie privée », disponible sur les Sites, afin d'obtenir toutes informations relatives à la protection des données personnelles.